



Conditions Générales d'Accès et d'Utilisation des vélos à assistance électrique en location longue durée ENVIA.

Article 1 – Objet et structure du service	2
Article 2 - Modalités d'accès au service.....	2
Article 3 – Tarification et modalités de paiement.....	3
Article 4 – Durée du contrat, reconductions.....	4
Article 5 – Obligations	4
Article 6 – Restrictions	5
Article 7 – Responsabilités et assurances	6
Article 8 – Droits réservés à TRANSDEV Arles	7
Article 9 – Pénalités.....	7
Article 10 – Retrait, retour et Entretien de l'équipement	8
Article 11 – Confidentialité des données	9
Article 12 – Litiges.....	11

Article 1 – Objet et structure du service

1-1 La location longue durée de vélos est un service proposé par l'ACCM (l'Autorité Organisatrice) et dont la gestion est confiée à la TRANSDEV ARLES qui exploite le réseau de transport urbain ENVIA dans le cadre d'un contrat de Délégation de Service Public. Le service permet de louer un vélo à assistance électrique (VAE) pour une période de 3,6 ou 12 mois pour circuler au sein du territoire ACCM (communes d'Arles, Boulbon, Saintes Maries de la mer, Saint Pierre de Mézoargues et Tarascon).

1-2 Coordonnées de TRANSDEV ARLES : Transdev Arles – dépôt

21 chemin du temple – 13 200 Arles

Tel : 04 90 54 86 16 / www.tout-envia.com

Contact : tout-envia@transdev.com

Article 2 - Modalités d'accès au service

L'accès au service est ouvert aux personnes physiques âgées de plus de 18 ans et pouvant en justifier, reconnaissant être aptes à la pratique du vélo et n'avoir aucune contre-indication médicale.

Pour pouvoir louer un équipement, l'utilisateur doit impérativement s'inscrire sur le site internet www.envia.locvelo.com.

TRANSDEV Arles ne s'engage à louer un vélo que dans la limite des stocks disponibles. En cas d'indisponibilité de l'équipement désiré à la date souhaitée, une liste d'attente sera mise en place. Les usagers seront contactés suivant leur ordre d'inscription au service. Lors du recours à l'inscription sur liste d'attente, TRANSDEV Arles ne s'engage sur aucune date de mise à disposition de l'équipement. L'utilisateur est notifié par mail de la disponibilité d'un équipement et dispose d'un délai de 7 jours au maximum pour finaliser sa prise de rendez-vous.

Article 3 – Tarification et modalités de paiement

3-1 Location

Un tarif préférentiel est destiné aux usagers bénéficiaires d'un abonnement annuel ENVIA tout public en cours de validité. Les tarifs sont en euros TTC.

L'abonnement au service est d'une durée de 3, 6 et 12 mois.

Le service propose également la mise en place d'une assurance couvrant d'une part la responsabilité civile de l'utilisateur (en cas de défaut de son assurance personnelle) et d'autre part le montant du dépôt de garantie correspondant à l'équipement loué par l'utilisateur (cf article 3.2) en cas de vol notamment.

La tarification est définie comme suit :

Modèle		3 mois	6 mois	12 mois
VAE	Tarif plein	90 €	150 €	270 €
	Tarif réduit	60 €	100 €	180 €
VAE Cargo	Tarif plein	90 €	150 €	270 €
	Tarif réduit	60 €	100 €	180 €

Le paiement via CB en ligne permet le paiement comptant ou mensualisé. Le débit du compte sera effectué lors de la signature du contrat de location.

L'utilisation de carte bancaire virtuelle est proscrite.

Transdev Arles se réserve le droit de modifier ses prix à tout moment, mais le produit sera facturé sur la base du tarif en vigueur au moment de la validation de la commande (chaque renouvellement d'abonnement étant considéré comme une nouvelle commande) et sous réserve de disponibilité suivant les conditions du Règlement de Location qui sera fourni à l'utilisateur lors de sa première location. Les produits loués demeurent la propriété de ACCM. Les locations demeurent en attente jusqu'au paiement complet du prix. Attention dès que vous prenez possession de la location des produits commandés, les risques de perte ou d'endommagement des produits vous seront imputés.

3-2 Dépôt de garantie

Le montant du dépôt de garantie diffère selon l'équipement loué :

- VAE : 800 €

- VAE Cargo : 1500 €

Lors de la signature du contrat, il est demandé au client un dépôt de garantie par carte bancaire valant pré-autorisation de prélèvement du montant correspondant.

En cas de non-restitution du vélo, à l'issue de la période de location, et après envoi d'une lettre recommandée avec AR valant mise en demeure, TRANSDEV ARLES pourra procéder pour le compte de l'ACCM au prélèvement du montant du dépôt de garantie.

En cas de dégradation du vélo, le locataire devra s'acquitter du montant des réparations nécessaires à la remise en état de l'équipement (solde restant dû). A défaut, le dépôt de garantie pourra être utilisé comme remboursement de ce solde.

Le solde restant dû est réputé nul lorsque les équipements loués sont restitués en temps et en heure et qu'ils ne sont pas endommagés.

Article 4 – Durée du contrat, reconductions

4.1

Tout contrat d'abonnement est conclu pour une durée définie. La date de début d'abonnement est celle de retrait effectif de l'équipement. Le client ne peut résilier son contrat de location sauf cas de force majeure (déménagement ou état de santé empêchant la pratique du vélo). Par ailleurs aucun remboursement n'est prévu en cas de restitution de l'équipement avant la date prévue.

4.2

L'utilisateur passera commande sur Internet sur le site <https://envia.locvelo.com/> des prestations de reconduction des contrats de location en vigueur au moment de la validation de la location. Pas de reconduction possible au-delà de 12 mois de location.

Les informations contractuelles sont présentées en langue française et feront l'objet d'une confirmation, au plus tard, au moment de la validation de la location. Seule la langue française fait foi même si, pour des raisons de facilités de communication, les informations de vente peuvent vous être présentées en langue anglaise et à votre discrétion.

Transdev Arles se réserve le droit de ne pas enregistrer un paiement et de ne pas confirmer une prestation pour quelque raison que ce soit, et plus particulièrement en cas de problème ou en cas de difficulté concernant la commande de reconduction de prestation de location.

Toute confirmation de commande figurant sur le site Internet <https://envia.locvelo.com/> suppose l'adhésion aux présentes Conditions Générales, sans exception ni réserve. L'ensemble des données fournies et la confirmation enregistrée vaudront preuve de transaction. La confirmation de commande vaudra signature et acceptation des opérations effectuées. Un récapitulatif des informations de la commande ainsi qu'une facture des prestations et produits achetés sont communiqués en formats PDF et HTML via l'adresse e-mail indiquée au moment de la vente.

Article 5 – Obligations

5-1 Obligations de Transdev Arles

Transdev Arles s'engage à déployer ses meilleurs efforts afin d'assurer la permanence et la qualité du service proposé avec les moyens mis à sa disposition.

La responsabilité de Transdev Arles ne sera nullement engagée :

- En cas de mauvaise utilisation par le client des services proposés ;
- En cas de non-respect par le client de ses obligations aux termes des présentes C.G.A.U. ;
- En cas d'utilisation du service par une personne non autorisée (notamment en cas de vol) ;
- En cas de force majeure ;
- En cas de non-couverture du client en Responsabilité Civile.

5-2 Obligations de l'utilisateur

- L'utilisateur s'engage à utiliser le vélo avec précaution. Il s'engage également à utiliser le vélo dans les limites du territoire ACCM, conformément à l'objet pour lequel il a été conçu, et dans le respect des présentes CGAU.

- L'utilisateur assume la garde de l'équipement qu'il a loué et s'oblige à tout mettre en œuvre pour éviter sa disparition, notamment en verrouillant systématiquement le système antivol de l'équipement et en l'attachant à un point fixe en cas de stationnement.

- L'utilisateur s'engage à restituer l'équipement à la fin de sa période d'abonnement ou à

tout moment, sur demande de Transdev Arles effectuée par courriel/courrier pour des raisons de maintenance. En cas de non-restitution, Transdev Arles se réserve le droit d'encaisser le dépôt de garantie après avoir contacté l'utilisateur. En cas de perte, de vol ou de détérioration, le montant des dommages subis sera couvert par l'assurance de l'utilisateur dans la limite du montant du dépôt de garantie sous réserve du respect des clauses d'utilisation contractuelles.

- L'utilisateur s'engage à déclarer tout problème technique ou accident rencontré et à le signaler à Transdev Arles dans les plus brefs délais et au maximum 48 heures suivant la connaissance de l'évènement au numéro suivant : 04 90 54 86 16.

- En cas de perte/vol, l'utilisateur doit impérativement effectuer un dépôt de plainte auprès des forces de l'ordre dans un délai maximum de 5 jours calendaires suivant la date où l'utilisateur a eu connaissance du vol puis se rendre sur son compte en ligne et déclarer l'incident dans la rubrique prévue à cet effet (« Compte », « Signaler un vol de vélo ») et suivre la procédure indiquée. I. Dès signalement du vol, la géolocalisation des équipements dotés des dispositifs nécessaires est automatiquement activée et l'utilisateur devra remettre à Transdev Arles les éléments suivants : clés et chargeur de batterie.

Article 7 – Responsabilités et assurances

L'utilisateur est seul et entier responsable des dommages causés par l'équipement ou de l'utilisation qui en est faite pendant toute la durée d'utilisation, y compris lorsque celle-ci excède la durée de l'autorisation autorisée en cas de restitution tardive par le client.

Il appartient à l'utilisateur de signaler toute perte, vol ou autre problème relatif au matériel loué à Transdev Arles selon les modalités décrites dans l'article 5. L'équipement restant en tout état de cause sous la responsabilité de l'utilisateur.

Il est en outre recommandé à l'utilisateur d'adapter sa distance de freinage aux conditions climatiques, d'effectuer le réglage de la selle pour adapter sa hauteur à sa morphologie, de porter systématiquement un casque homologué et des vêtements adaptés.

L'utilisateur déclare que toutes les informations le concernant sont exactes. Il déclare avoir la condition physique adaptée à l'utilisation d'un vélo et avoir pleinement conscience des risques éventuels liés à une utilisation intensive ou inadaptée d'un vélo, et en particulier qu'il satisfait les conditions requises aux articles 2 et 7 et qu'il est bien titulaire d'une police d'assurance responsabilité civile couvrant tout à la fois l'usage d'un vélo électrique pour ses déplacements.

Pour toute location d'un VAE, l'utilisateur peut être assuré par Locvelo Assurances et Allianz pour les garanties suivantes :

- *Assurance Responsabilité Civile, défense pénale et recours à la suite d'accident :*

En cas d'accident, les dommages causés aux tiers sont garantis, à défaut ou en complément d'une assurance dont le client serait bénéficiaire, selon les montants

suivants :

- Dommages corporels = 4 600 000 € par sinistre
- Dommages matériels = 1 500 000 € par sinistre
- Défense pénale et Recours suite à Accident = 8 000€ Frais et Honoraires selon barème contractuel.

- *Assurance Rachat de dépôt de garantie :*

En cas de vol ou de destruction totale du vélo assuré (coût de réparation supérieur au montant du dépôt de garantie) à la suite d'un accident, les montants remboursés sont les suivants :

- VAE : 800 €

- VAE Cargo : 1500 €

La documentation relative à ces assurances est systématiquement envoyée par courriel à l'utilisateur lors de la souscription du contrat de location. Il peut également la consulter sur le site tout-envia.com.

En cas de vol du vélo, l'utilisateur devra impérativement signaler celui-ci sur son compte en ligne, et ce, dès la connaissance du vol. Un dépôt de plainte devra être effectué au préalable auprès des autorités habilitées (dans un délai maximal de 5 jours calendaires après connaissance du vol). Le dépôt de plainte devra être téléchargé sur le compte client. En cas d'indisponibilité de la plateforme, le client devra immédiatement en avvertir Transdev Arles.

L'utilisateur étant en relation contractuelle directe avec l'assureur, Transdev Arles ne pourra se prononcer sur la prise en charge ou non du sinistre. L'utilisateur devra donc attendre le retour de l'assureur. En cas de non prise en charge du remboursement du dépôt de garantie par l'assureur, l'utilisateur en est redevable.

Dès signalement du vol, la géolocalisation des équipements disposant des éléments nécessaires, sera automatiquement activée et un lien permettant le suivi des traces émises par le dispositif de géolocalisation sera transmis aux forces de l'ordre. Transdev Arles pourra également effectuer toutes les diligences nécessaires afin de retrouver l'équipement loué.

IMPORTANT :

En cas de retard de paiement (échéance de location dépassée ou frais attachés à celle-ci), l'utilisateur n'est plus assuré.

En cas d'accident mettant en cause le vélo, l'utilisateur doit signaler les faits à Transdev Arles dans un délai maximal de 48 heures.

Par ailleurs l'utilisateur s'engage à prévenir immédiatement Transdev Arles de tout changement affectant les informations nécessaires à la gestion de son abonnement (numéro de téléphone, adresse, informations bancaires etc.). A défaut, aucun dysfonctionnement qui en serait la conséquence ne pourra être reproché à Transdev Arles.

Article 8 – Droits réservés à TRANSDEV Arles

Transdev Arles se réserve le droit de refuser l'accès au service à quiconque ne satisfait pas les présentes CGAU, sans être tenue de fournir une quelconque justification.

Conformément aux dispositions des articles 5, 6 et 7, toute responsabilité de Transdev Arles liée à l'utilisation que l'utilisateur pourrait faire d'un vélo, ou des dommages que l'utilisateur pourrait causer à lui-même ou à des tiers du fait de l'utilisation d'un vélo, est entièrement exclue.

Article 9 – Pénalités

Au début de chaque contrat d'abonnement, l'utilisateur autorise par avance Transdev Arles à encaisser le dépôt de garantie dans les cas et selon les conditions ci-après détaillées et limitativement énumérées : détérioration de l'équipement, usage frauduleux, non restitution de l'équipement et /ou vol.

RETARD

En cas de non-restitution de l'équipement à la date prévue par le contrat de location, l'utilisateur s'expose à des pénalités forfaitaires. Au-delà de cinq semaines de retard, l'équipement sera considéré comme volé, et l'intégralité de la caution sera alors prélevée.

DEGRADATIONS

En cas de dégradation de l'équipement loué, le montant des réparations sera évalué par l'équipe technique de Transdev Arles. Si les préjudices subis égalent ou excèdent le montant du dépôt de garantie, l'intégralité du dépôt de garantie sera prélevée.

VOL

En cas de vol, le montant du préjudice excédant le montant du dépôt de garantie, l'utilisateur doit impérativement signaler en ligne le vol du vélo loué afin d'avertir l'assureur. Un dépôt de plainte devra également être effectué. Signalement et dépôt de plainte devront impérativement être réalisés dans un délai maximum de 5 jours calendaires suivant la connaissance du vol. En cas de non-conformité des éléments transmis ou de dépassement des délais imposés, l'utilisateur devra s'acquitter lui-même du remboursement du dépôt de garantie.

Article 10 – Retrait, retour et Entretien de l'équipement

RETRAIT

Pour retirer son équipement, le client se rend à la date prévue au point livraison à l'agence ENVIA ou sur tout autre site convenu avec Transdev Arles. Il justifie de son identité (pièce d'identité : carte d'identité, passeport ou permis de conduire).

Une fiche d'état initial du vélo est établie. Cette fiche concerne l'équipement et ses accessoires. En signant la fiche d'état, l'utilisateur reconnaît que l'équipement loué est équipé de ses accessoires et est en état de bon fonctionnement.

ENTRETIEN

Modalités de réalisation des prestations d'entretien (Maintenance Régulière ou autres)

Les prestations d'entretien sont assurées par Transdev Arles. L'utilisateur s'engage à présenter l'équipement pour toute visite obligatoire de contrôle (maintenance régulière) de l'état de celui-ci, après avoir convenu d'un rendez-vous avec Transdev Arles. En cas de non-présentation de l'équipement, Transdev Arles se réserve le droit de suspendre le contrat.

L'utilisateur doit impérativement présenter l'équipement au point convenu, et ce, par ses propres moyens.

En cas de pièces rendues défectueuses par une utilisation anormale de l'équipement, l'utilisateur est responsable de faire effectuer les réparations par Transdev Arles selon un calendrier qui lui sera fixé. Les pièces et la main d'œuvre lui seront facturées. L'auto-réparation et le recours à tout autre prestataire externe (vélociste ou autre) sont proscrits.

L'utilisateur s'engage par ailleurs à ne pas modifier l'équipement de quelque façon. Un guide d'utilisation sera mis à disposition du client lors de la signature du contrat de location.

Délais : La maintenance régulière des équipements loués doit être réalisée approximativement tous les 9 mois. Transdev Arles organise donc des rappels réguliers des équipements. Cependant, l'utilisateur est libre de demander une prestation d'entretien avant la date prévue s'il l'estime nécessaire.

RESTITUTION DU VELO

L'utilisateur s'engage à restituer le vélo à la fin de sa période d'abonnement mais également à tout moment sur demande de Transdev Arles effectuée par téléphone et/ou par courrier électronique pour des raisons de maintenance notamment.

L'utilisateur se rend au point convenu pour la restitution de l'équipement à la date convenue avec l'équipe d'exploitation du service. Une nouvelle fiche d'état de l'équipement sera alors établie.

Aucun remboursement n'est prévu en cas de restitution de l'équipement avant la date prévue.

Article 11 – Confidentialité des données

Le traitement des données de l'utilisateur s'effectue dans le cadre du contrat de Délégation de Service Public confié par ACCM à Transdev Arles.

Transdev Arles s'engage à ne pas divulguer les informations concernant ses usagers. Transdev Arles ne vend, loue ou communique à aucun tiers les données personnelles fournies par ses usagers.

Transdev Arles assure la protection des données transmises par ses usagers et leur conseille vivement d'utiliser de toutes les précautions nécessaires à la protection de leurs données personnelles lorsqu'ils sont sur Internet.

Les bases de données sont protégées par les dispositions de la loi du 1er juillet 1998 transposant la directive 96/9 du 11 mars 1996 relative à la protection juridique des bases de données.

11.1 Objectifs des traitements de données à caractère personnel

Transdev Arles traite les données personnelles des usagers selon les objectifs suivants :

- Accès au service, au site internet, à la souscription du contrat (location du vélo ainsi que le suivi du contrat) ;
- Gestion des paiements et des factures ;
- Gestion du service client et des réclamations éventuelles ;
- Gestion de la satisfaction client (réalisation d'enquêtes de satisfaction)
- Détection des vols.

11.2 Destinataires des données usagers

Les destinataires des données sont les services habilités de Transdev Arles et de l'ACCM dans le cadre uniquement des missions qui leur sont confiées et dans le respect de la confidentialité et de la sécurité la plus stricte à laquelle l'exploitant s'engage envers l'utilisateur.

Est également destinataire toute autorité administrative ou judiciaire habilitée ou plus généralement tout tiers autorisé pour satisfaire aux obligations légales ou réglementaires.

11.3 Durée de conservation des données

Les données personnelles traitées, sont conservées pendant la durée du contrat de location, et à l'issue de celui-ci, pendant une durée de deux ans liés à la prescription des actions prévue à l'article L 218-2 du code de la consommation.

Les données de géolocalisation sont conservées au maximum pendant la durée du contrat de location.

Les données de facturation sont conservées pendant la durée légale de 10ans.

11.4 Modalités d'exercice des droits relatifs aux données personnelles

Conformément à la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée et au Règlement européen n°2016/679/UE du 27 avril 2016 (applicable dès le 25 mai 2018), l'utilisateur bénéficie d'un droit d'accès, de rectification, de portabilité et d'effacement de ses données ou encore de limitation de leur traitement. Il peut également, pour des motifs légitimes, s'opposer au traitement des données qui le concernent.

L'utilisateur, sous réserve de la production d'un justificatif d'identité valide, peut exercer ses droits en contactant le service clientèle de Transdev Arles :

Agence mobilité ENVIA

24 Bd Clémenceau- 13 200 Arles

Tel : 04 90 54 86 16

Pour toute information complémentaire ou réclamation, l'utilisateur peut contacter la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (plus d'informations sur www.cnil.fr)

Article 12 – Litiges

L'utilisateur peut effectuer une réclamation dans un délai de trois mois à compter de la date des faits au sujet desquels il effectue sa réclamation. Le présent règlement intérieur est soumis à la loi française. Tout différend relatif à son exécution et à leurs suites sera soumis à la juridiction des tribunaux compétents, auxquels les parties font expressément attribution de compétence, y compris en cas de référé, d'appel en garantie ou de pluralité de défendeurs.

Toute réclamation devra être envoyée à l'adresse suivante :

Transdev Arles – dépôt

21 chemin du temple – 13 200 Arles

